

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA Riau) memiliki 5 program studi yaitu Sistem Informasi, Teknik Informatika, Teknik Industri, Teknik Elektro dan Matematika Terapan. Untuk dapat bersaing pada tingkat nasional bahkan internasional, maka Fakultas Sains dan Teknologi memiliki visi yaitu “Terwujudnya Fakultas Sains dan Teknologi sebagai fakultas yang menyelenggarakan pendidikan integrasi sains dan islam, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, yang berkualitas pada tahun 2033.” Dalam mencapai terwujudnya visi tersebut, Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau membuat 3 Bidang yaitu Bidang Akademik dan Pembangunan Instuisi, Bidang Administrasi Umum dan Keuangan, dan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama. Bidang Administrasi Umum dan Keuangan dipimpin oleh Wakil Dekan II dan mempunyai tugas pokok yaitu membawahi pegawai-pegawai yang bersifat umum, mengelola keuangan, dan mengelola sarana dan prasarana pada Fakultas Sains dan Teknologi. Selain itu Bidang Administrasi Umum dan Keuangan juga menerima masukan dari mahasiswa mengenai sarana dan prasarana dan kinerja pegawai yang bersifat umum.

Pelayanan yang sudah diberikan oleh Bidang Administrasi Umum dan Keuangan dapat diterima dan dirasakan oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat menilai apakah pelayanan yang diterima sudah puas atau sesuai dengan mereka inginkan. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang sudah diberikan oleh Bagian Administrasi Umum dan Keuangan tentunya diperlukan suatu fasilitas yang dapat menerima aspirasi dari mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi. Saat ini mahasiswa tidak mengerti tata cara menyampaikan keluhan dari mahasiswa kepada Bagian Administrasi Umum dan Keuangan sehingga mahasiswa tidak tahu cara menyampaikan keluhan terkait sarana prasarana yang rusak. Mekanisme pengaduan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi belum sepenuhnya terpublikasi dan kurangnya sosialisasi sehingga mahasiswa tidak berani menyampaikan keluhan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur yang saat ini diterapkan memerlukan waktu yang panjang hingga keluhan tersebut ditanggapi. Untuk menyampaikan keluhan terkait sarana dan prasarana yang rusak, mahasiswa harus membuat surat keluhan terlebih dahulu dan memasukkan surat tersebut ke Sub Bagian Administasi Umum. Kemudian surat keluhan tersebut dikirimkan ke Dekan. Setelah itu surat didisposisikan kepada Wakil Dekan sesuai bidang keluhan tersebut dan selanjutnya diberi solusi oleh Wakil Dekan. Setelah solusi sudah diberikan oleh Wakil Dekan, surat tersebut kembali ke Sub Bagian Administrasi Umum dan dilakukan pekerjaan sesuai dengan solusi yang sudah diberikan oleh Wakil Dekan.

Banyaknya keluhan mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana (data tahun 2017 berjumlah 52 keluhan terkait sarana dan prasarana) yang terkesan diabaikan karena belum tersedianya penghubung yang efektif bagi mahasiswa dan Bagian Administrasi Umum dan Keuangan dalam menangani permasalahan tersebut. Jika keluhan disampaikan menggunakan prosedur saat ini, maka akan menyita banyak waktu dan tenaga mahasiswa, pegawai Administrasi Umum maupun Dekan dalam mengelola data pengaduan dari mahasiswa. Resiko kehilangan data dalam pengarsipan laporan pengaduan mahasiswa rawan terjadi karena penyimpanan data pengaduan tersimpan dalam bentuk *hardcopy* pada lemari berkas.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, diperlukan suatu fasilitas yang diharapkan mampu membantu menghubungkan mahasiswa dengan Bagian Administrasi Umum dan Keuangan. Adapun fasilitas tersebut yaitu *Complaint Management System* yang dapat menerima pengaduan dari mahasiswa, dengan *Complaint Management System* ini akan memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk menyampaikan perbaikan bahkan permohonan pengadaan suatu sarana dan prasarana. Selain itu, sistem ini dapat mempermudah baik pengguna akhir maupun manajemen dalam mengelola keluhan karena menyediakan antarmuka yang dapat memperjelas status saat ini dari semua keluhan, sehingga membantu untuk menyediakan pelanggan dengan tanggapan cepat dan solusi untuk masalah-masalah mereka.

Manurut (Alireza & David) dalam jurnal (World Academy of Science, Engineering and Technology 72, 2010), manajemen *complaint* secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Unsur yang paling penting adalah para pelanggan, sehingga inti dari manajemen komplain adalah mempertahankan pelanggan yang ada (*customer retention*). Dengan mempertahankan pelanggan, maka beban untuk menemukan pelanggan baru berkurang. Bahkan, perusahaan tertolong dengan sendirinya oleh tanggapan positif dari pelanggannya yang puas sehingga menarik pelanggan baru.

Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Soleh Ferdiansyah, Mohammad Jasri dan Widjianto (2016) dengan judul “Aplikasi *Quick Response* dalam Melayani Pengaduan Kerusakan Sarana STT Nurul Jadid Berbasis Android dan Web”. Dimana pada penelitian tersebut memiliki hasil yaitu aplikasi dapat memudahkan dalam hal pengaduan kerusakan sarana dan prasarana, selain itu petugas juga lebih mudah dalam mendeteksi dan menangani kerusakan sarana yang ada.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menjadikan topik ini sebagai penulisan laporan tugas akhir dengan judul “**Rancang Bangun Complaint Management System Berbasis Android (Studi Kasus : Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau)**”

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “*Bagaimana merancang dan membangun Complaint Management System Berbasis Android?*”

## 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini yaitu:

1. Pengguna sistem informasi terdiri dari Mahasiswa, Kasubag Administrasi Umum, Wakil Dekan II dan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Teknik pengumpulan sampel menggunakan Teknik Slovin.
3. Menggunakan pendekatan *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD) dalam merancang sistem.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menggunakan pemodelan *Unified Model Language* (UML) untuk merancang sistem. Diagram-diagram UML yang digunakan yaitu *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequential Diagram*, dan *Class Diagram*.
5. *Front End System* berbasis Android dengan Database Sqlite menggunakan *software* Android Studio versi 2.2.
6. *Back End System* berbasis Web dengan Database MySQL menggunakan *software* XAMPP versi 2.5.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Merancang dan membangun Aplikasi *Complaint Management System* berbasis Android pada Bagian Administrasi Umum dan Keuangan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Menghasilkan alat bantu bagi mahasiswa dalam hal penyampaian keluhan kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian untuk pihak Bagian Administrasi Umum dan Keuangan Fakultas Sains dan Teknologi:

1. Analisa dari sistem dapat dijadikan acuan bagi pihak Bagian Administrasi Umum dan Keuangan Fakultas Sains dan Teknologi dalam mengoptimalkan kinerja pada proses pengelolaan komplain.
2. Dengan dibangunnya sistem usulan diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pengelolaan komplain dari mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi yang berkaitan dengan tugas Bagian Administrasi Umum dan keuangan.

Manfaat penelitian untuk pihak mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi:

1. Dengan dibangunnya sistem usulan maka mahasiswa bisa menggunakannya untuk memberikan komplain kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi khususnya pada Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
2. Dengan dibangunnya sistem usulan diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam hal memberikan komplain kepada pihak Fakultas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sains dan Teknologi khususnya pada Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Laporan penelitian ini terdiri dari enam bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari penelitian ini, yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembahasan, manfaat yang didapatkan dengan membangun Sistem Informasi Komplain pada Fakultas Sains dan Teknologi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas dan menjelaskan dasar teori pendukung dari segi konsep mengenai analisa dan perancangan yang akan dibuat serta teori pendukung lainnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

### **BAB IV JANGKAAN HASIL**

Berisi penjelasan tentang prediksi hasil akhir atau output penelitian yang diteliti dan akan diselesaikan atau dihasilkan. Dapat disajikan dalam bentuk gambar dengan disertai penjelasan atau keterangan yang cukup.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi daftar jurnal, paper, buku atau alawat website rujukan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.